



**MEMORIA DEL SERVICIO DE
BIBLIOTECA
2003**

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
ORGANOS DE GOBIERNO	4
LOCALES E INSTALACIONES	6
PRESUPUESTO	7
INFORMATIZACIÓN	8
FONDOS BIBLIOGRÁFICOS	8
SERVICIOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
PRESTAMO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
AMPLIACION HORARIA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y ACCESO A RECURSOS ELECTRÓNICOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
NUEVOS SERVICIOS Y PROYECTOS	19
COOPERACION	20
FORMACIÓN	21
ACTIVIDADES	21
CONCLUSIONES	22
CUADRO DE MANDO INTEGRAL	22
TABLAS Y GRÁFICOS	23

INTRODUCCIÓN

El año 2003 ha sido un año de estabilidad general para el Servicio tratando de seguir las Líneas de Actuación para el periodo 2002-2004, que fueron aprobadas por los Órganos de Dirección de la Universidad en Octubre de 2001.

Un punto importante a resaltar es la obtención del Certificado de Calidad de la Dirección General de Universidades e Investigación, con la colaboración en el proceso de evaluación de la Agencia Nacional para la Evaluación de la Calidad (ANECA). Condición imprescindible para optar a la certificación era el haber sometido al Servicio de Biblioteca a un proceso de Evaluación dentro de los Planes de Calidad del Consejo de Coordinación Universitaria.

La Certificación llevaba aparejada la posibilidad de optar a ayudas de la DGUI para la adaptación de la Biblioteca a Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación y en esa línea se nos ha concedido una ayuda por importe de 138.000 €

Las actividades e innovaciones en este 2003 giran en torno a dos líneas principales: mejoras en los métodos de gestión y mejoras en la atención a usuarios.

En lo que respecta a la mejora en los métodos de gestión se han puesto en marcha 2 proyectos:

INDIGO. BASE DE DATOS DE INDICADORES DE ACTIVIDAD, que permite la alimentación de datos de gestión descentralizada desde todas las unidades de la Biblioteca y la obtención de dos productos finales: Acumulativo mensual de las diferentes magnitudes y Cuadro de Mando Integral anual, en el que se reflejan los indicadores de actividad atendiendo a cuatro líneas principales: usuarios, perspectiva económica, procesos y recursos e innovación y desarrollo.

EVALUACION DE PROVEEDORES Y ANÁLISIS DE TIEMPOS. Dentro de la unidad de gestión de la Colección y con la participación activa de las unidades de Proceso e Información Especializada de los diferentes centros, se ha procedido a una evaluación sistemática de los proveedores, adoptando criterios de evaluación aceptados internacionalmente. El resultado ha sido muy positivo, ya que ha permitido tener una mejor información sobre los proveedores, al tiempo que ha permitido aportarles información añadida sobre su modelo de gestión, que ha permitido un diálogo muy fructífero con ellos, al tiempo que ha permitido simplificar nuestra cartera de proveedores y ser mas exigentes con los servicios añadidos que prestan. El análisis de los tiempos, desde que se selecciona el libro hasta que está a disposición del usuario, ha permitido completar la percepción de la actividad de los proveedores y averiguar dónde se producen los cuellos de botella

En lo que respecta a la mejora en la atención a los usuarios se han puesto en marcha 2 proyectos:

CARTA DE SERVICIOS. Este proyecto se enmarca dentro de los objetivos operacionales del Plan Estratégico 2002-2004. Supone una vía de relación de la Biblioteca con sus

usuarios, mediante la asunción de determinados compromisos, unos generales y otros más concretos, basados en los objetivos del año en curso. La Carta de Servicios incluye unos indicadores que permiten valorar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Se constituyó un grupo de trabajo transversal en el que participaron personas de las diferentes unidades, que han venido trabajando a lo largo del 2003 en la puesta en marcha de este proyecto

PRÓSPERO. TRANSMISIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS. Se pretende facilitar y agilizar el acceso a los documentos de interés para los usuarios y que están ubicados en Campus diferentes del de su lugar habitual de trabajo. Este proyectos de especial interés para el Campus de Colmenarejo, que hace un uso intensivo de material que se halla depositado en otros centros. A través de un formulario en Campus Global, el usuario interesado puede solicitar el artículo de interés y lo recibe en formato electrónico en un plazo no superior a 24 horas.

TEXTOS BÁSICOS. Es este un proyecto pensado para dar una mayor accesibilidad a los fondos más demandados: bibliografía recomendada y libros más prestados. Este fondo tendrá un periodo de préstamo por horas y una sanción mas importante en caso de no devolución, ya que el objetivo de este proyecto es que los libros circulen lo mas posible. El proyecto se inicia en la biblioteca de la Politécnica para más adelante hacerlo extensivo al resto de los centros.

A lo largo de este curso se ha iniciado en la biblioteca de CCSSJJ un proyecto para la digitalización de todos los artículos de revista incluidos en la bibliografía recomendada en los programas de las asignaturas. El proyecto se hará extensivo al resto de las bibliotecas a lo largo del curso 2004.

La Biblioteca sigue participando de forma muy activa en dos proyectos institucionales: la plataforma Campus/Aula Global y el WWW.

En ambos casos la coordinación es competencia de la Subdirectora de la Biblioteca y este servicio aporta un volumen importante de recursos humanos a la consecución de los proyectos: 5 personas a tiempo completo y 2 personas a tiempo parcial. Este punto se desarrollará con más detalle en el apartado Nuevos servicios y Proyectos.

ORGANOS DE GOBIERNO

La Comisión de Biblioteca se ha reunido en 3 ocasiones a lo largo del año 2003. Ha dedicado su tiempo, de forma prioritaria, a los temas que se indican:

- Presupuesto
- Objetivos
- Evaluación de Revistas
- Análisis de recursos de información
- Política de infracciones y sanciones

Dentro del apartado de Objetivos se detallan a continuación los Objetivos para el 2.003 aprobados por la Comisión de Biblioteca

1. REFORZAR LA PRESENCIA DE LA BIBLIOTECA EN LA INSTITUCIÓN
 - Adaptación de la biblioteca a Centro de Recursos para el Aprendizaje
 - Coordinación y puesta en marcha del proyecto Campus/Aula Global
 - Definición del modelo de biblioteca electrónica

2. CONSOLIDAR EL PROCESO DE REORGANIZACIÓN INTERNA Y ASEGURAR LA FORMACIÓN CONTINUA.
 - Activar el control y seguimiento de la gestión dentro del Servicio
 - Llevar a cabo encuestas de satisfacción entre el personal y los becarios
 - Elaborar y difundir una Carta de Servicios para formalizar el compromiso de calidad de la biblioteca con sus usuarios
 - Reforzar la formación en NTIC para el personal

3. ASEGURAR EL PAPEL DE LA BIBLIOTECA COMO APOYO A LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN
 - Puesta en marcha de la colección de textos básicos
 - Formación vía WWW y presencial para el nuevo PDI
 - Formulario electrónico de petición de documentos a texto completo

4. MEJORAR LOS RRHH, MATERIALES Y BIBLIOGRÁFICOS EXISTENTES EN APLICACIÓN DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA
 - Asegurar y mejorar la distribución presupuestaria abordando un análisis en profundidad de las distintas colecciones
 - Aumentar recursos de información en formato electrónico
 - Mejora del equipamiento informático
 - Habilitación de la nueva biblioteca de Colmenarejo

El grado de seguimiento de los Objetivos marcados ha mantenido una línea uniforme y positiva, con un grado de cumplimiento medio en torno al 70%.

Dentro de la Comisión de Biblioteca y con objeto de agilizar el procedimiento en caso de infracciones de usuarios, se ha nombrado una Comisión Delegada que, de forma rápida y eficaz, resuelve las de carácter mas grave, habiendo aprobado la Comisión de Biblioteca tras un informe positivo de la Asesoría Jurídica un procedimiento de urgencia para las leves, que permite su resolución inmediata en los mostradores de atención al público.

El Equipo de Dirección, formado por la Dirección, Subdirección y responsables de centros se ha reunido con una periodicidad entre quincenal y mensual. Son temas de su interés:

- Seguimiento de objetivos
- Evaluación e indicadores
- Recursos Humanos
- Organización general
- Planificación de actividades de formación

En el mes de Diciembre se organizaron como todos los años unas Jornadas informativas en Colmenarejo a las que asistieron el conjunto del personal y en las que se repasaron los objetivos y proyectos 2003 y se adelantaron los del 2004. En el horario de tarde se planteó una sesión acerca de cómo se puede adaptar la Biblioteca actual al nuevo modelo de Biblioteca como Centro de Recursos para el Aprendizaje.

Los diferentes grupos de trabajo: Formación de usuarios, Atención a usuarios, Gestión de la Colección, Aula Global, Carta de Servicio, Proceso e Información y Transmisión Electrónica de Documentos se reúnen con la periodicidad que estiman oportuna para el seguimiento de los proyectos concretos que les ocupan.

De todas las reuniones se derivan Actas que se cuelgan de la INTRANET de la Biblioteca para pública información de todo el personal.

LOCALES E INSTALACIONES

En el mes de Septiembre y coincidiendo con el día de la apertura de curso se inauguró el nuevo edificio de Biblioteca del campus de Colmenarejo. La Biblioteca, de 4000 m², se integra en el edificio Menendez Pidal y comparte espacio con dependencias del Vicerrectorado y con el Aula Magna, el Salón de Grados, la Sala de Juntas. Es una biblioteca flexible, con cobertura inalámbrica (WIFI), 592 puesto de lectura, de los cuales 100 son informatizados o multimedia, con salas de trabajo individual y en grupo, aulas informáticas y todas las secciones tradicionales: hemeroteca, sala de lectura general, sección referencia y colección local, etc.

Se ha intentado que sea un espacio que permita cambios funcionales según la demanda de la docencia y los propios usuarios lo vayan demandando.

En la Biblioteca de CCSSJJ se ha acometido una obra importante: la insonorización de la zona de entrada, ya que el ruido, al ser un edificio tan abierto, se extendía al conjunto y era fuente permanente de conflicto. También se ha trabajado en el proyecto de recableado de todo el edificio para adaptarlo a las necesidades de acceso generalizado a nuevos recursos de información, que nos imponen los nuevos métodos docentes. Este edificio al ser el primero en inaugurarse presentaba un alto grado de inadaptación a las nuevas tecnologías. El proyecto se ejecutará a lo largo de 2004.

También se ha trabajado en la ampliación de biblioteca de Humanidades con objeto de poner en marcha una mediateca que sirva a las necesidades de los usuarios de comunicación y periodismo, fundamentalmente. El proyecto se ejecutará también a principios de 2004

En la Politécnica se ha procedido a independizar el almacén de la Mediateca de la zona de control de la Sala de Audiovisuales, para una mejor funcionalidad de ambos servicios.

En lo que se refiere al equipamiento informático se sigue disponiendo de una cantidad importante: 60.000 € anuales para poder hacer frente a la obsolescencia del equipamiento, ya que las más de 1.800.000 entradas de usuarios que recibe la biblioteca anualmente hacen que el desgaste de los equipos sea muy importante.

Por lo que respecta a la reposición de mobiliario también se cuenta con un cantidad anual 12.000 € que permite hacer frente a las necesidades que van surgiendo, bien sea por la puesta en marcha de nuevos servicios o por el deterioro del mobiliario existente. Las necesidades siempre son mayores, pero una priorización de las urgencias hace que sea posible hacer frente a lo más necesario.

PRESUPUESTO

Durante el año 2003 se ha seguido en un crecimiento sostenido del gasto, con un crecimiento inicial del 5% respecto al del año anterior en lo que se refiere a gastos corrientes, incluidos becarios y un 6,31% en lo que se refiere a inversiones. Dicho incremento viene recogido en el Plan de Actuación 2000-2005 en el ámbito presupuestario, que se negoció, en su día con la Gerencia.

RESUMEN PRESUPUESTO 2003

Presupuesto Ordinario		Asignado	Ejecutado
Capítulo II	Gastos Corrientes	138.240,00	128.222,00
Capítulo IV	Becas	354.835,00	361.461,18
Capítulo VI	Inversiones	1.750.785,71	1.110.473,63
	Mobiliario	12.000,00	12.197,88
	Adq. Informáticas	60.000,00	59.891,00
	Adq. Bibliográficas	1.678.785,70	1.038.384,80
	Monografías		603.567,16
	Revistas		270.027,71
	Bases Datos		164.789,94
Presupuesto Extraordinario		Asignado	Ejecutado
	Aportaciones Deptos.	126.929,00	
	Ayuda SEEI	60.000,00	59.478,52

Se han recibido, además aportaciones de proyectos de investigación y remanentes de departamentos, fundamentalmente jurídicos, aparte de una ayuda de la SEUI, que han permitido hacer frente a las necesidades crecientes de los usuarios. Merece destacar la aportación de 25.000 € que han hecho los departamentos de Humanidades con objeto de apoyar la compra de fondos de investigación.

INFORMATIZACIÓN

Durante el año 2003 se ha mejorado la interfaz de usuarios en el sistema UNICORN, ya que se ha adquirido el módulo I-Link, que permite una mayor y mejor interactividad con el usuario y una funcionalidad mucho más amigable.

También se ha adquirido el sistema MEDIAPS para la puesta en marcha, a título experimental, de la Intranet por canales en Biblioteca. Una vez probada su efectividad se hará extensivo al resto de Intranets de los diferentes servicios.

La base de datos de Indicadores INDIGO y que se soporta en MySQL, ha sido desarrollada por una empresa externa a partir del análisis funcional llevado a cabo en biblioteca.

El sistema de gestión de bases de datos ITS, ha tenido un funcionamiento muy irregular a lo largo del año, pese a haberse hecho importantes ampliaciones de su capacidad y de adaptación a los sistemas de impresión. Quizá la estrategia pase por tratar de reconducir el grueso de las bases de datos a la opción on-line/internet e ir abandonando paulatinamente el sistema Cd-rom.

También se ha desarrollado, sobre Filemaker, una aplicación sencilla para el control interno de becarios y personal de la biblioteca.

FONDOS BIBLIOGRÁFICOS

Cada vez se accede a un volumen mayor de información a texto completo, sobre todo en determinadas áreas de conocimiento: las científico técnicas y las económicas. No obstante siguen siendo los departamentos de Humanidades y los jurídicos los que hacen un mayor esfuerzo para cooperar con los presupuestos generales en la adquisición de la bibliografía necesaria. Durante el 2003 se ha producido un incremento en el ingreso de fondos bibliográficos del 30% respecto del año 2002 y fundamentalmente se han incrementado las donaciones en un 27,5%. Solo han descendido las donaciones en la biblioteca Politécnica.

Es de destacar, como ya se ha citado en el punto anterior, el importante esfuerzo que hacen los Departamentos por incrementar sus presupuestos para poder adquirir la bibliografía necesaria.

No se puede dejar de comentar lo fundamental que está resultando la cooperación con el Consorcio Madroño en lo que se refiere a la adquisición de recursos electrónicos y que nos está permitiendo acceder a un volumen muy importante de información a la que nos hubiera resultado imposible acceder, de forma individual. De hecho se adquirieron dentro del Consorcio recursos electrónicos de indudable interés para las diferentes áreas de conocimiento: IEEE para el área politécnica y JSTOR para las áreas económicas y de Humanidades, que hubiera sido inviable adquirir de forma individual con los recursos propios de la Universidad

No obstante el mundo electrónico plantea cuestiones difíciles de decidir, como ha sido el hecho de dar de baja todas las suscripciones impresas a la colección IEEE, para poder suscribir la versión electrónica, mucho más amplia, y con un grado mucho más amplio de accesibilidad y disponibilidad 24 horas/ día y 365 días/año, como ocurre con otros recursos electrónicos.

Se ha terminado de incorporar el fondo de Patentes a la Biblioteca Politécnica, para lo que fue necesario habilitar una zona que, en principio estaba reservada a otras funciones. Se tiene el proyecto de ubicar toda la colección de patentes en el futuro Parque Científico y Tecnológico por entender que esa ubicación se ajusta más a su contenido y además aporta un valor añadido al proyecto.

Viene siendo habitual recibir donaciones personales, puntuales de profesores de la institución, pero también se están incorporando colecciones de gran importancia, pertenecientes a personas ajenas a la casa que nos hacen donación de sus fondos por considerar que la política de gestión y desarrollo de la colección y la disponibilidad y accesibilidad de los fondos animan a los donantes, que no quieren hacer una donación para que termine empaquetada en un depósito.

Este año 2003 se ha aceptado la donación, especializada en teatro de la biblioteca Fernando Collado, productor teatral de enorme prestigio. La colección la componen en torno a 5.000 volúmenes, especializados en teatro además de una buena colección de programas de teatro, figurines teatrales, carteles y un archivo de voces de los más importantes actores de la segunda mitad del siglo.

Al tiempo, en la Politécnica se ha finalizado la incorporación de la donación REPSOL, compuesta por 1216 títulos.

MONOGRAFÍAS

Bibliotecas	Compra	Donación	Total
CCSSJJ	6.393	4.195	10.588
POLITECNICA	2.480	1.066	3.552
HUMANIDADES	3.461	3.892	7.347
COLMENAREJO	3.670	1.739	5.409
CDE	382	1.393	1.775
TOTAL	16.386	12.285	28.671

Se ha hecho un trasvase muy importante de fondos duplicados y donaciones a la nueva biblioteca de Colmenarejo, con objeto de que esa biblioteca pueda disponer de un fondo adecuado a las nuevas titulaciones que allí se imparten. Se han transferido un total de 12.000 volúmenes desde la biblioteca de CCSSJJ, lo que ha supuesto una tarea importante

de actualización y preparación de los libros para su traslado. Al tiempo, ha permitido abrir huecos necesarios en el depósito de fondo especializado de CCSSJJ que ya empieza a tener problemas de almacenamiento y acceso.

REVISTAS

Bibliotecas	Concurso	Compra/Dptos	Donación	Canje	Cerradas	Total
CCSSJJ	649	76	226	141	579	1671
POLITECNICA	311	18	66	-	194	589
HUMANIDADES	172	6	107	28	164	473
COLMENAREJO	36	-	153	1	3	190
CDE	31	-	51	-	91	181
TOTAL	1.199	100	603	170	1031	3.104

En relación con la colección existente a fecha 31 de Diciembre de 2002 se aprecia un incremento de 25 títulos vivos en el conjunto de la colección impresa, en gran parte debido a donaciones de diferentes instituciones. La colección de revistas en formato electrónico ha experimentado un incremento de 3,054 títulos, un 113%, pasando de 2.186 títulos a 5.740.

Frente a los 2.071 títulos vivos que se integran en la colección existen un total de 1.031 títulos cerrados, bien por que ha finalizado su publicación, bien por que desde biblioteca, como consecuencia de los procesos de evaluación continua o por otras razones se ha decidido su cancelación previo acuerdo de la Comisión de Biblioteca.

Los datos relativos a Proceso son:

Bibliotecas	CATALOGACIÓN ORIGINAL	COPIAS	CREACION AUTORIDADES
CCSSJJ	7.189	10.588	4.657
POLITECNICA	2.763	3.552	2.488
HUMANIDADES	4.169	7.353	2.692
COLMENAREJO	1.152	5.409	638
CDE	6.759	1.690	441
TOTAL	22.032	28.592	10.916

- Una parte importante del volumen de registros catalogados en el CDE corresponde a la catalogación analítica que se lleva a cabo de la legislación de la UE para incorporarla a la base de datos UNICORN

El ritmo de incorporación de ejemplares es muy superior al de años anteriores: un incremento del 93% en Colmenarejo, del 37,52% en Humanidades, del 12,8 en CSJ, del 9,29 en el CDE y un descenso del 28,44% en Politécnica, que ha sido compensado con los incrementos de los otros centros

Como proyecto común a las 4 bibliotecas se ha finalizado la catalogación de la colección de revistas electrónicas

La Biblioteca de Colmenarejo todavía no tiene descentralizado el proceso técnico, de forma que las adquisiciones se realizan de forma descentralizada pero la catalogación se lleva a cabo en la Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas, en la de Humanidades o en la de la Politécnica dependiendo del área de conocimiento. A ello se debe la diferencia entre catalogación original y copias.

Es importante resaltar que del conjunto de 22.032 registros que se han catalogado, un 42% corresponde a catalogación derivada. No se explica muy bien la razón por la que en este ejercicio 2003, ha descendido el número de títulos procesados mediante catalogación derivada, ya que en el 2002 el porcentaje fue del 65%.

A 31 de Diciembre el fondo bibliográfico asciende a 339.058 volúmenes y un total de 276.151 títulos

SERVICIOS

PRÉSTAMO

Las transacciones de préstamo han experimentado un leve descenso, en torno al 2,5 %, tal y como viene siendo habitual en los últimos años en el conjunto de las bibliotecas universitarias, en las que se incrementa año a año el número de visitas al tiempo que descende el volumen de préstamos

En nuestro ámbito experimentan un incremento importante, Humanidades, un 12,4 % y Colmenarejo, un 21,08%, en ambos casos inferior al incremento del 2002 respecto del 2001, mientras que CCSSJJ y Politécnica sufren un leve descenso.

Biblioteca	Préstamos PDI	Préstamos Alumnos	TOTAL
CCSSJJ	13.799	75.911	89.710
POLITECNICA	9.619	58.663	68.282
HUMANIDADES	5.895	22.145	28.040
COLMENAREJO	2.186	12.339	14.525
TOTAL	33.314	169.058	202.372

A lo largo del año 2.003 se han realizado 37.908 renovaciones y 13.821 reservas de libros de forma automatizada a través del OPAC, con un descenso global del 30%, si bien el número total de reservas y renovaciones, incluyendo las que se hacen directamente en mostradores asciende a 128.458, un 70% mas que en el año 2002.

Biblioteca	Renovaciones	Reservas	TOTAL
CCSSJJ	45.327	16.027	61.354
POLITECNICA	36.846	14.042	50.088
HUMANIDADES	8.102	5.171	13.273
COLMENAREJO	777	3.936	4.713
TOTAL	89.252	39.656	128.458

Estos datos son un claro índice de la tendencia creciente al uso de nuevos servicios, que permite el nuevo programa de gestión, con el objetivo de mejorar la circulación y la accesibilidad al fondo bibliográfico. También se detecta que es Colmenarejo la Biblioteca en la que se producen menos reservas y renovaciones en relación con el número de alumnos y préstamos, dado que dispone de un número de ejemplares, por título, muy superior en relación con el número de alumno, al de las dos bibliotecas grandes.

Se ha instalado en la Biblioteca de la Politécnica un cajero de Autoservicio del préstamo, para facilitar el proceso y evitar las posibles aglomeraciones en mostradores.

Otro tema digno de tener en cuenta es el enorme flujo de ejemplares entre los 4 centros:

Biblioteca	Recibe	Envía
CCSSJJ	3.046	3.982
POLITECNICA	3.439	2.913
HUMANIDADES	1.464	1.923
COLMENAREJO	1.388	1.832

Han circulado un total de 19.987 ejemplares. Circulan fundamentalmente las obras de creación y la colección de música.

AMPLIACIÓN HORARIA

Durante el año 2.003 se mantuvo la ampliación del horario de apertura hasta la 1 h. de la madrugada en los tres períodos de exámenes: febrero, junio y septiembre.

La biblioteca abrió sus puertas una media de 280 días al año, durante los 12 meses del año en horario continuado, con una media de 3.300 horas por campus. Durante todo este tiempo se han contabilizado 1.842.828 entradas, un 4% superior al año 2002, que se pueden desglosar por centros:

Biblioteca	Número de entradas
CCSSJJ	594.767
POLITECNICA	897.620
HUMANIDADES	203.024
COLMENAREJO	147.417

Lo que supone una media de visitas a la Biblioteca por usuario de 99 visitas/año. Quizá se pueda concluir que los usuarios cada vez visitan la Biblioteca con más frecuencia, dado que el número de usuarios desciende y la media de visitas aumenta. Aunque también se puede valorar el hecho de que cada año la biblioteca recibe a más usuarios externos: ciudadanos de las comunidades vecinales, de otras universidades, etc.

Desciende el número de entradas en Humanidades respecto del año anterior, aunque, curiosamente, es la única biblioteca en la que crecen los préstamos respecto del 2002. En el resto de los centros se incrementa el número de visitas, al tiempo que desciende el préstamo, como ya se comentó en el punto anterior. La explicación puede estar en que cada vez se utiliza más la biblioteca por personas ajenas a la universidad que la utilizan como lugar de estudio pero, lógicamente, no tienen acceso al préstamo.

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

- Variación 2002-2003: de 9.811 peticiones (2002) a 10.584 peticiones (2003) el incremento general es del 7'9 %.
- Documentos servidos por Carlos III: 4.120 (incremento del 20% respecto a 2002).
- Documentos pedidos por la Carlos III en 2003: 6.448 (incremento del 1'1% respecto a 2002).

La estabilización el número de peticiones hechas por nuestros usuarios se explica porque la colección propia es más completa y sobre todo porque cada vez nuestros usuarios pueden acceder por sí mismos a mayor cantidad de títulos de revistas electrónicas.

El fuerte crecimiento del número de solicitudes recibidas desde otras bibliotecas (20%) no se puede explicar sólo por la presencia de las colecciones electrónicas, muchas de las cuales están también disponibles desde otras universidades, sino sobre todo a la rapidez del servicio prestado por la Carlos III (un promedio de 1'5 días en servir documentos a otros centros, y de 0'76 en contestar las negativas).

	REBIUN	Otras españolas	Extranjeras	TOTAL
Peticiones recibidas (servidas por UCAR)	3.834 (93%)	209 (5%)	77 (2%)	4.120
Peticiones enviadas (pedidas por UCAR)	4.398 (68%)	1.092 (17%)	958 (15%)	6.448
TOTAL transacciones	8.232	1.301	1.035	10.584

	REBIUN	Otras españolas	Extranjeras	TOTAL
Documentos enviados	3.079	171	64	3.314
Documentos recibidos	4.398	824	705	5.927
TOTAL transacciones	7.477	995	769	9.241

Es de destacar la reducción del porcentaje de peticiones hechas a centros extranjeros (21% en el 2002, 15% en el 2003) a pesar de que hemos hecho bastantes peticiones a algunos grandes centros como la British Library y la Universidad de Delft, o al Consorcio Subito de Bibliotecas Alemanas; la mejora de los catálogos de las bibliotecas españolas y la mayor disponibilidad de sus fondos ayudan a esta tendencia.

Los 10 **centros** que más peticiones han solicitado a nuestra biblioteca han sido las siguientes:

CENTRO	SOLICITUDES
1. MONDRAGON ESKOLA POLITECKNIKO	406
2. UNIV. DE ALCALA DE HENARES	207
3. UNIV. DEL PAIS VASCO. F. DE DERECHO	202
4. UNIV. REY JUAN CARLOS	187
5. UNIV. DE ALICANTE.	162
6. UNIV. DE CANTABRIA.	136
7. UNIV. DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	127
8. UNIV. EUROPEA DE MADRID-CEES	105
9. UNIV. POLITECNICA DE VALENCIA	89
10. UNIV. DE LEON.	84

Los 10 centros a los que más peticiones hemos hecho han sido los siguientes:

CENTRO	SOLICITUDES
1. UNIV. COMPLUTENSE DE MADRID	798
2. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID	564
3. UNIV. DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	344
4. UNIV. DE ALCALA DE HENARES	310
5. BRITISH LIBRARY	256
6. UNIV. DE BARCELONA	233
7. DELFT UNIV. OF TECHNOLOGY	205
8. UNIV. DE VALENCIA	203
9. CINDOC	182
10. UNIV. DE CANTABRIA	177

Desglose de datos referidos a las bibliotecas del **Consorcio Madroño**, utilizando el servicio específico de la Maleta Viajera:

- En 2003 solicitamos 2116 documentos, de los que nos contestaron 263 negativas. La biblioteca que más documentos nos ha servido ha sido la Universidad Complutense de Madrid, con 798 peticiones (38%), seguida de la Universidad Autónoma de Madrid con

564 peticiones (27%). La biblioteca a la que menos hemos pedido ha sido la UNED con 121 peticiones (6%).

- En 2003 enviamos 590 documentos a través de la Maleta Viajera de las 784 peticiones que recibimos (194 las contestamos negativamente). La biblioteca que más nos ha pedido ha sido la Universidad de Alcalá de Henares con 208 peticiones (27%), seguida de la Universidad Autónoma de Madrid, con 201 peticiones (26%). La biblioteca que menos nos ha pedido ha sido la UNED, con 29 peticiones (4%).

Respecto al **origen de las peticiones** hechas por la biblioteca a otros centros:

- 1.653 (26%) provienen de Departamentos de la Escuela Politécnica Superior de Leganés
- 1.806 (28%) provienen de Departamentos de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Getafe
- 959 (15%) provienen de los Departamentos de la Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación de Getafe
- 851 (13%) provienen de alumnos de primer y segundo ciclo de toda la Universidad
- 1008 (16%) provienen de alumnos de tercer ciclo de toda la Universidad

En cuanto al **origen de los documentos suministrados** por nuestros centros a otras bibliotecas, el desglose es el siguiente:

- 1.578 (38%) documentos provienen de la Biblioteca María Moliner
- 1.370 (33%) documentos provienen de la colección de revistas electrónicas
- 410 (10%) documentos provienen de la Biblioteca Rey Pastor
- 202 (5%) documentos provienen de la Biblioteca de Humanidades
- 46 (1%) documentos provienen de la Biblioteca de Colmenarejo

Exactamente un tercio de los documentos servidos por la Carlos III provienen de las colecciones electrónicas (pasamos del 18% del 2002 al 33% del 2003).

Respecto a los **medios utilizados**, tanto para hacer las peticiones como para suministrar los documentos:

- el 100% de los usuarios de la Carlos III hicieron sus peticiones a través del formulario web
- el 99% de los centros que nos hicieron peticiones usaron el correo electrónico
- enviamos por correo interno de la Universidad el 100% de los documentos pedidos por los usuarios de la Carlos III
- enviamos por Ariel o correo electrónico un 20% de los documentos que nos solicitaron otros centros, y el 80% restante por correo o mensajero
- recibimos por Ariel o correo electrónico un 32 % de los documentos solicitados; por correo o mensajero un 68 %; sólo el 0'2 % se recibió por fax

Ha aumentado significativamente la recepción de documentos vía Ariel o correo electrónico, el doble, del 16'4% del 2002 al 32% del 2003.

Tipo de documentos

Revista :	3751 (58.17%)
Libros ¹ :	2564 (39.76%)
Tesis :	119 (1.85%)
Patentes :	2 (0.03%)
Fotografía :	0 (0%)
Fondo Sonoro :	3 (0.05%)
Otros :	9 (0.14%)

INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y ACCESO A RECURSOS ELECTRÓNICOS

Se ha estabilizado el volumen global de preguntas formuladas por los usuarios, si bien, han descendido las de carácter más especializado en beneficio de las preguntas de carácter general, que se atienden en los mostradores de información general.

La biblioteca en la que más han aumentado las consultas es la de Colmenarejo, un 125 %, cosa por otra forma razonable, ya que es donde más están aumentando los usuarios y además el hecho de ser una biblioteca de tamaño más pequeño hace que los usuarios encuentren mayores facilidades para plantear sus dudas, ya que hay un único punto de información. También en Politécnica el incremento global ha sido de un 28.

No obstante es importante reseñar, una vez más, el diferente comportamiento de los usuarios en las diferentes bibliotecas. Mientras que en CCSSJJ, Humanidades, el CDE y Colmenarejo la relación entre preguntas de carácter general y preguntas especializadas es estable, en la Politécnica es mucho más importante el volumen de preguntas de carácter general frente a las especializadas. La única razón que se puede encontrar estriba en el diferente modo de impartir docencia por parte del PDI. En CCSSJJ, Humanidades y Colmenarejo, como extensión de las anteriores, los trabajos personales y en grupo forman parte de lo cotidiano en los programas curriculares y ello hace que los usuarios tengan la necesidad de consultar recursos de información, bases de datos, revistas electrónicas, etc., al margen de los manuales u obras de consulta.

Bibliotecas	Inf. General	Inf. Especializada	TOTAL
CCSSJJ	7.633	4.867	12.544
POLITECNICA	17.213	1.220	18.433
HUMANIDADES	1.306	502	1.808
COLMENAREJO	1.543	441	1.984
CDE	442	517	959
	28.137	7.547	35.728

Se sigue haciendo un esfuerzo muy especial en todo lo que se refiere a **la formación de usuarios**. Se ha impartido 46% más de cursos especializados respecto del 2002, fundamentalmente en Humanidades y el CDE. Humanidades ha triplicado su oferta y el CDE la ha duplicado, mientras que CCSSJJ y Politécnica han mantenido su volumen de oferta. El número de usuarios que han asistido es idéntico al del año pasado. La programación de "cursos a la carta" sigue siendo uno de los objetivos prioritarios de la Biblioteca dentro del objetivo más amplio que hemos dado en llamar: relación biblioteca/docencia. No es un tema sencillo, pero se cuenta con una importante colaboración por parte de determinados profesores preocupados por la formación en recursos de información de sus alumnos y se programan cursos de manera muy directa con ellos. Esta oferta de "cursos a la carta" está obteniendo mejores resultados en los alumnos de doctorado, que ven una aplicación inmediata en su trabajo cotidiano.

Bibliotecas	Cursos celebrados		Usuarios asistentes
	Básicos	Especializados	
CCSSJJ	25	32	970
POLITECNICA	26	12	615
HUMANIDADES	12	39	575
COLMENAREJO	15	9	280
CDE	-	14	131
TOTAL	78	136	2.571

La consulta a Bases de Datos ha sufrido un ligero descenso durante el año 2003 debido fundamentalmente a que se han acometido diversas mejoras del servicio durante el mes de agosto y hubo problemas de acceso al sistema durante los meses de noviembre y diciembre provocados por cambios en la red de la universidad. Aún así el número de consultas a la red de bases de datos sigue siendo muy alto: 63.906 accesos. De no haberse producido estos desajustes técnicos, es muy probable que el número de consultas hubiera seguido creciendo, tal y como ha ocurrido con las consultas a bases de datos en línea a través de **Dialog**, que durante el año 2003 han sido 31.852, lo que supone un crecimiento del 29,6 %.

Las bases de datos jurídicas siguen siendo las más consultadas, con Aranzadi y El Derecho a la cabeza, aunque sigue siendo también muy significativo el uso de bases de datos para empresa como SABI o ABI Inform. En el ámbito científico destaca sobre todo INSPEC, seguida a distancia de Current Contents e IEEE. Destaca especialmente el aumento en el uso de la base de datos Academic Search que es multidisciplinar pero dentro del ámbito de las humanidades y las ciencias sociales.

BASE DE DATOS	Número de consultas
ARANZADI WETSLAW ESPAÑA	13469
ARANZADI ARCHIVO HASTA 2001	9655
EL DERECHO	7725

AUTORIDADES DE LA BIBLIOTECA	
NACIONAL	4637
SABI EMPRESAS ESPAÑOLAS	2692
ABI INFORM	2337
INSPEC	1964
ACADEMIC SEARCH	1724
ECONLIT	1513
JURISPRUDENCIA CONSTITUCIONAL	1329
BOE	1234
IUSTEL	1213
IBERLEX BOE	1173
SERIALS	1134
CSIC	989
TIRANT	933
OCDE ESTADÍSTICAS	931
SCIRUS BUSCADOR EN TODAS	874
MATERIAS	
LISA	710
LA LEY JURISPRUDENICA	661
LEGISLACIÓN BIBLIOGRAFÍA	
CURRENT CONTENTS SEARCH	555
BIBLIOGRAFÍA NACIONAL ESPAÑOLA	535
IEEE	525
BOOKDATA	421
SCIENCE DIRECT	418
IBERLEX UE	348
WESTLAW INTERNACIONAL	339

Por lo que respecta al análisis del uso de este servicio por usuarios, sigue destacando enormemente la gran actividad de los alumnos, que realizan el 55,6 % del total de consultas. Los alumnos más activos son los del Campus de Colmenarejo, ya que son los que presentan una ratio más alta de consultas por número de alumnos. Los departamentos más activos son Derecho Público, Empresa, Derecho Privado, Economía, Ingeniería Mecánica y Derecho Penal.

TIPO DE USUARIO	Número de consultas
ALUMNOS CCSSJJ	27.095
PERSONAL DE BIBLIOTECA	9.718
ALUMNOS COLMENAREJO	4.247
DERECHO PÚBLICO	3.661
EMPRESA	2.941
ALUMNOS HUMANIDADES	2.205
ALUMNOS POLITÉCNICA	1.979
DERECHO PRIVADO	1.927

ECONOMÍA	1.908
INGENIERÍA MECÁNICA	1.463
DERECHO PENAL	1.460
INSTITUTOS	911
DERECHO SOCIAL	779
BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACION	554
PAS	454

En el año 2003 la colección de las **revistas electrónicas** ha crecido enormemente, de hecho, casi se ha duplicado el número de títulos disponibles ya que el año se cerró con 5.740. Esto ha sido posible gracias a la adquisición compartida con el Consorcio Madroño, el acuerdo con otros editores y el acceso al texto completo que incorporan cada vez más las bases de datos.

Desde el punto de vista estadístico, sin embargo, disponemos únicamente de datos parciales, aquellos que nos ofrecen los grandes editores o distribuidores y algunas bases de datos, que además no siempre miden las mismas cosas, ni de la misma manera:

	Sumario	Abstract	Texto Completo	Total Sesiones/Accesos
OXFORD	586	313	367	1.528
IOP		712	1.321	2.033
KLUWER	4.500	741	1.709	6.950
SCIENCEDIRECT		4.266	26.099	30.365
SWETS				9.987
ABI INFORM				11.616
ACADEMIC				
SEARCH				3.374
TOTAL				65.853

En cualquier caso, la cifra total de accesos controlados este año es muy superior a la del año 2002 y supone un incremento del 167,3 %.

El año pasado iniciamos un nuevo servicio de acceso a libros de texto electrónicos, especializados en informática y telecomunicaciones, a través de **SAFARI**. Este año hemos mantenido el mismo número de títulos suscritos, 25, pero en el mes de abril, después de revisar el uso de cada uno de ellos, se decidió sustituir los 13 menos usados por otros títulos de interés. Se han contabilizado 2.176 consultas a estos libros a texto completo, lo que supone un incremento del 15,2 %.

La página WEB de Biblioteca ha recibido 546.922 visitas y ha sido la tercera mas visitada del WWW institucional.

NUEVOS SERVICIOS Y PROYECTOS

- Siguiendo con la participación en proyectos transversales de la Universidad, la Biblioteca mantiene su presencia en el **Grupo ICARO**, el Grupo de Trabajo que coordina y gestiona el web de la universidad, y en el **Grupo DEDALO**, destinado a fomentar y desarrollar el uso de las nuevas tecnologías en la docencia y la administración de la universidad.
- En el año 2003 se ha trabajado intensamente en el desarrollo de **Campus Global**, la plataforma de la Intranet corporativa de la universidad. En esta línea se ha colaborado con los diferentes servicios universitarios ofreciendo el soporte necesario para la integración de nuevos contenidos y servicios.
- También se ha avanzado mucho en el impulso y desarrollo de **Aula Global**, la herramienta de apoyo a la docencia que se puso en marcha durante el año 2002. Así la biblioteca, desde la coordinación del **Grupo de Apoyo** dirigido por la Vicerrectora de Ordenación Académica se ha ocupado de difundir el uso de la herramienta a través de jornadas de presentación en cada uno de los campus en el inicio de cada cuatrimestre y jornadas de “inmersión” con grupos reducidos de profesores en aula informática, a petición de los departamentos. Además, se ha empezado a dar apoyo a los profesores para la elaboración de recursos docentes, llegando a trabajar con más de 20 docentes.
- Ambos proyectos, Campus y Aula Global, son enormemente enriquecedores para la Biblioteca, porque permiten aprovechar su “know how” y su capacidad en el manejo de la información en beneficio de toda la institución e intensifica la relación de la biblioteca con sus usuarios directos, profesores y alumnos, interviniendo directamente en la transformación de la información en conocimiento.
- Por último, en este año 2003, la Biblioteca, avanzando en el proyecto de **Biblioteca Digital**, ha puesto en marcha un singular proyecto en colaboración con la Delegación de Estudiantes del Campus de Leganés, consistente en ofrecer el acceso electrónico a los exámenes pasados de la Escuela Politécnica Superior a través de su catálogo, lo cual ha tenido un gran impacto entre los estudiantes.

COOPERACION

Los dos ámbitos mas importantes de cooperación bibliotecaria siguen siendo REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias) y MADROÑO (Consorcio de Bibliotecas Universitarias de la Comunidad de Madrid)

Además, a lo largo del 2003, se ha colaborado de forma muy activa con la ANECA, por mandato de Red de Bibliotecas Universitarias, en todo lo referente al proceso de certificación de los servicios de biblioteca de las diferentes universidades.

Merece especial atención el proyecto cooperativo al que se denomina Pasaporte Madroño y que se basa en la posibilidad de que todos los profesores de las universidades Madroño tengan la posibilidad de ser usuarios del servicio de préstamo del conjunto de las universidades con unas condiciones de préstamo muy favorables.

En estos foros el personal de la biblioteca ha formado parte de diferentes grupos de trabajo: Recursos electrónicos, préstamo interbibliotecario, adaptación de las bibliotecas a centros de recursos para el aprendizaje, gestión de la colección, etc

El personal de la Biblioteca ha tenido una participación muy activa impartiendo formación para bibliotecarios en otras bibliotecas universitarias y asociaciones profesionales y presentando ponencias en diferentes foros profesionales. Se han impartido cursos sobre: Gestión de la colección, recursos electrónicos, atención a usuarios, organización, calidad, etc , en las universidades de Avila, Salamanca, Valencia, Las Palmas, etc. También se ha participado en Comités externos de Evaluación en las bibliotecas de La Laguna y Politécnica de Valencia

FORMACIÓN

En el ámbito de la formación se sigue haciendo un esfuerzo especial por atender las necesidades formativas de la plantilla.

El personal de Biblioteca ha participado del programa general de formación de la Universidad asistiendo a curso de idiomas un total de 22 personas: 19 de inglés y 3 de francés, y a cursos de carácter general: diseño de páginas WWW, WWW avanzado, formación y cuidado de la voz, etc, en los que han participado un total de 13 personas.

Se ha organizado un curso sobre “Propiedad Industrial” en colaboración con la Oficina Española de Patentes y Marcas, que se abrió a personal de otras universidades, con notable éxito de asistencia.

Además se ha facilitado la asistencia a cursos especializados, organizados por asociaciones profesionales u otras universidades a un total de 17 personas, al tiempo que en la formación que organiza el Consorcio Madroño han participado 21 personas en los 7 cursos organizados, todos en el ámbito de las nuevas tecnologías.

ACTIVIDADES

Se han organizado diferentes actividades en el Servicio respondiendo a fechas o acontecimientos específicos.

Se ha colaborado en la Semana de la Ciencia con una exposición “ La otra mitad de la Ciencia: la mujer investigadora” en colaboración con el Instituto de la Mujer.

Se ha organizado una exposición conmemorativa del 25 aniversario de la Constitución en la Biblioteca María Moliner y también una exposición de “marcapáginas” para conmemorar el día del Libro.

En la biblioteca de Humanidades se han organizado exposiciones bibliográficas, que han tenido como lema: “Esperando a Lula” y la “Guerra de Iraq”. En ambos casos las exposiciones iban acompañadas de una página WWW.

CONCLUSIONES

En general, consideramos que el año 2003 ha sido un año positivo.

Positivo en relación con la presencia de la Biblioteca en el ámbito Universitario con la obtención del Certificado de Calidad

Positivo en la transversalidad y centralidad de la Biblioteca dentro de la propia universidad con el avance constatable de los proyectos Campus/Aula

Positivo en lo que respecta a instalaciones con la inauguración en plazo de la biblioteca de Colmenarejo, con el imprescindible apoyo de los servicios de Gestión de Recursos y Obras.

Positivo en la relación con los usuarios con la puesta en marcha de la Carta de Servicios y el inicio de la colección de textos básicos

Positivo en el control interno de la gestión y los procesos con la activación de la base de datos INDIGO para la toma de datos que ayuden en la toma de decisiones.

Positivo en el ambiente de trabajo y estabilidad que nos ha acompañado a todo el personal de biblioteca y a los becarios, que colaboran en el servicio, a lo largo de este 2003.

Inevitablemente, también hay puntos menos positivos, pero esos quedan en el ámbito interno, con el objetivo de incorporarlos al próximo Plan Estratégico 2005-2007, para, desde un instrumento consensuado, ser capaces de darles la mejor respuesta.

Getafe, Febrero de 2004

TABLAS Y GRÁFICOS
DATOS ESTADÍSTICOS COMPARATIVOS 2.002/2.003

			CCSSJJ	POLITEC	HUMAN	COLMENA	CDE	TOTAL	INCRE M.
ADQUISICIONES	2.002	COMPRA	6.047	2.401	2.540	1.879	262		
		DONATIVO	3.206	2.043	2.054	901	703	22.036	
	2.003	COMPRA	6.393	2.480	3.461	3.670	382	16.386	30,1%
		DONATIVO	4.195	1.066	3.892	1.739	1.393	12.285	
PROCESO	2.002	CAT. ORIGIN	6.622	3.307	3.961	253	3.398	17.541	
		COPIAS	8.386	4.601	4.625	2.801	947	21.360	
	2.003	CAT.ORIGIN	7.189	2.763	4.169	1.152	6.759	22.032	25%
		COPIAS	10.588	3.552	7.353	5.409	1.690	28.592	33,8%
ACCESO BASES DE DATOS **	2.002	RED ON-LINE	99.076				230	99.306	
	2.003	RED ON-LINE	64.135 31.852				111 118	96.216	3.21%
PRESTAMO	2.002	PDI	14.734	8.256	4.626	1.731			
		ALUMNOS	83.807	63.749	20.308	10.265		207.476	
	2.003	PDI	13.799	9.619	5.895	2.186			
		ALUMNOS	75.911	58.663	22.145	12.339		202.379	- 2,50%
PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO*	2.002	Pet. ENVIADAS	3.444						
		Pet. RECIBIDAS	6.377					9.821	
	2.003	Pet. ENVIADAS	4.120						
		Pet. RECIBIDAS	6.448						10.584

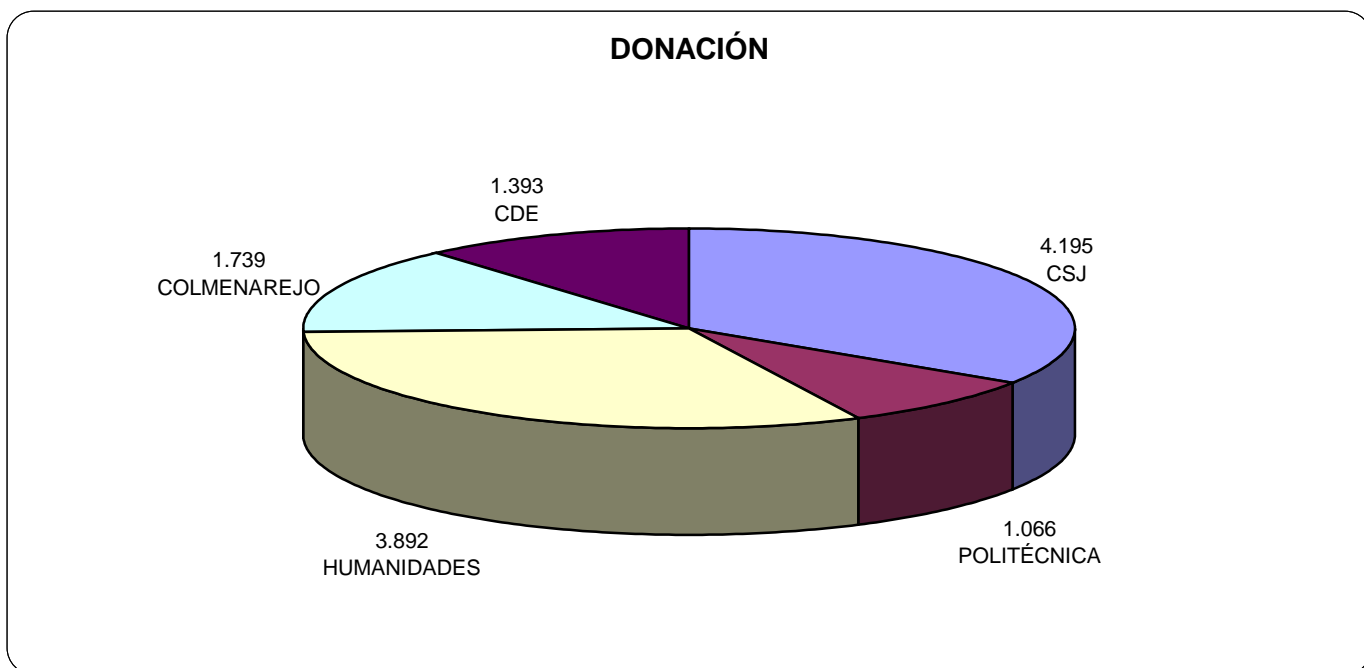
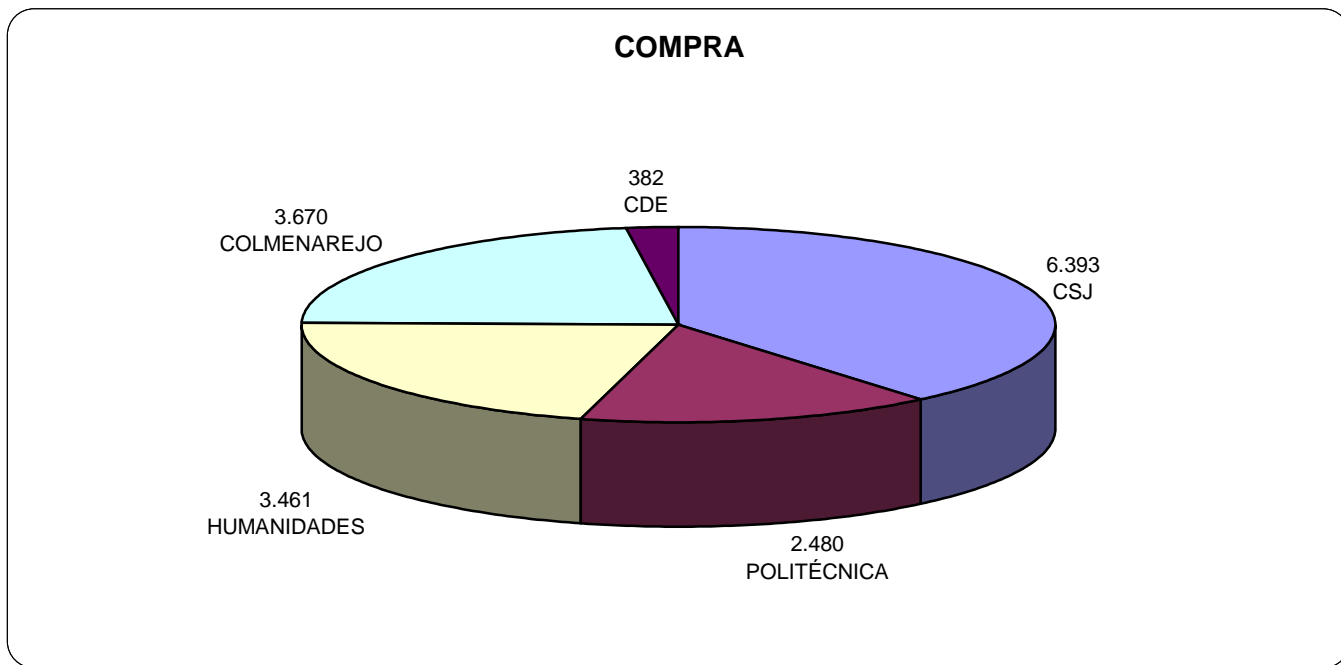
- Los datos de Acceso a Bases de Datos y Préstamo Interbibliotecario se refieren al conjunto del Servicio.

Cuadro de Mando Integral (Año 2003)

Visión	Objetivo	Nombre del Resultado Parcial	Subtotal Anual
Usuarios	Satisfacción de los Usuarios	Satisfacción Global con el Servicio	3.58
	Satisfacción de los Usuarios	Satisfacción con los horarios	36.00
	Potenciación del Servicio	Entradas a la Biblioteca / Total de Usuarios	98.63
	Potenciación del Servicio	Usuarios que Reciben Formación / Total de Usuarios	0.17
	Potenciación del Servicio	Acceso a Servicios a Distancia / Total de Usuarios	37.92
	Potenciación del Servicio	Total de Documentos Suministrados / Total de Usuarios	11.32
	Potenciación del Servicio	Préstamos No Inmediatos / Total de Préstamos	0.10
Perspectiva Económica	Ampliación de los Recursos Disponibles	Gasto Total en Adquisiciones / Coste Total de la Biblioteca	0.80
	Ampliación de los Recursos Disponibles	Gasto en Recursos Electrónicos / Gasto Total en Adquisiciones	0.22
	Control de los Costes	Coste Total de la Biblioteca / Total de Usuarios	85.64
	Control de los Costes	Coste Total de la Biblioteca / Entradas a Biblioteca	0.86
	Control de los Costes	Coste Total del Personal de Biblioteca / Total de Usuarios	80.13
	Control de los Costes	Coste de Personal de cada Unidad / Coste Total de Personal de Biblioteca	0
Procesos y Recursos	Eficacia y Eficiencia del Servicio	Nº Documentos Adquiridos / Total de Personal de Biblioteca	38.71
	Eficacia y Eficiencia del Servicio	Tiempo Medio de Adquisición de Documentos (días)	56
	Eficacia y Eficiencia del Servicio	Total de Documentos Suministrados / Total del Personal de Biblioteca	2.85
	Eficacia y Eficiencia del Servicio	Nº Ejemplares de la Colección / Total del Personal	4.57
	Disponibilidad de Recursos	Metros Cuadrados Totales / Total de Usuarios	1.14
	Disponibilidad de Recursos	Total de Usuarios / Total Puestos de Lectura	8.73
	Disponibilidad de Recursos	Nº Ejemplares de la Colección / Total de Usuarios	18.11
	Disponibilidad de Recursos	Total de usuarios/Total del personal	25.24

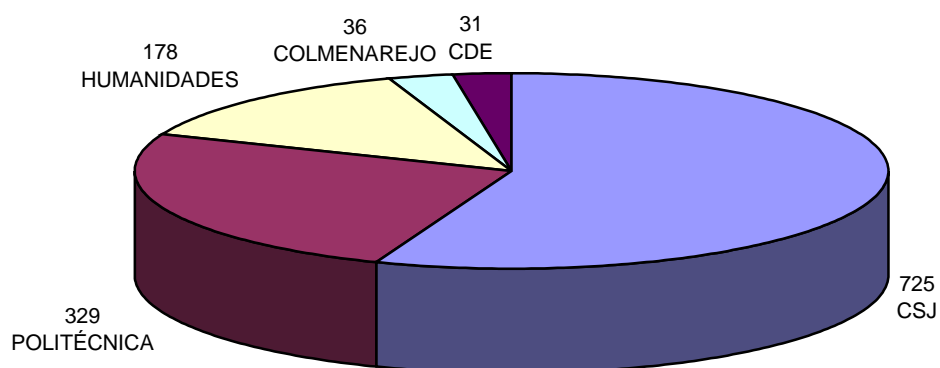
Innovación y Desarrollo	Presencia de la Biblioteca en la Universidad	Presupuesto de la Biblioteca/Presupuesto de la Universidad	0.01
	Presencia de la Biblioteca en la Universidad	Presupuesto extraordinario de la Biblioteca/Presupuesto ordinario de la Biblioteca	0.08
	Formación y Motivación del personal	Cursos de formación del personal/Total del personal	1.01
	Formación y Motivación del personal	Personas de la Biblioteca en grupos de trabajo/Total del personal de Biblioteca	0.82
	Formación y Motivación del personal	Satisfacción del Personal con el reconocimiento de su trabajo	3.72
	Formación y Motivación del personal	Satisfacción del Personal con el clima laboral	4.00

ADQUISICIONES: MONOGRAFÍAS

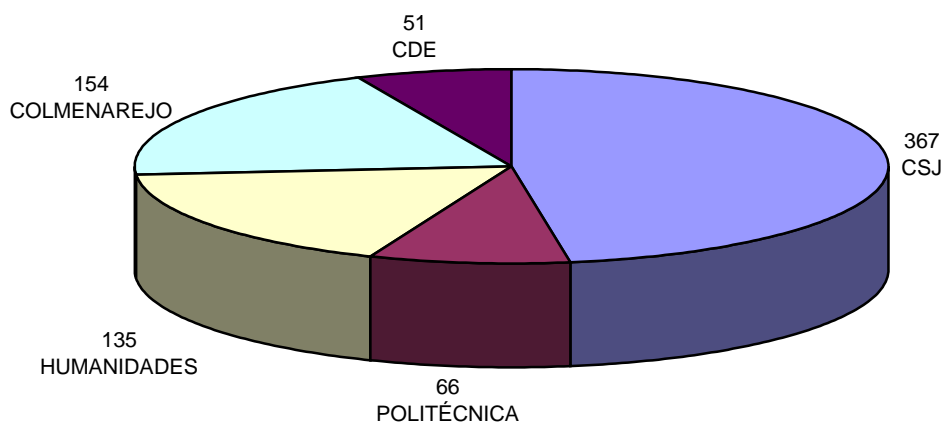


ADQUISICIONES: REVISTAS

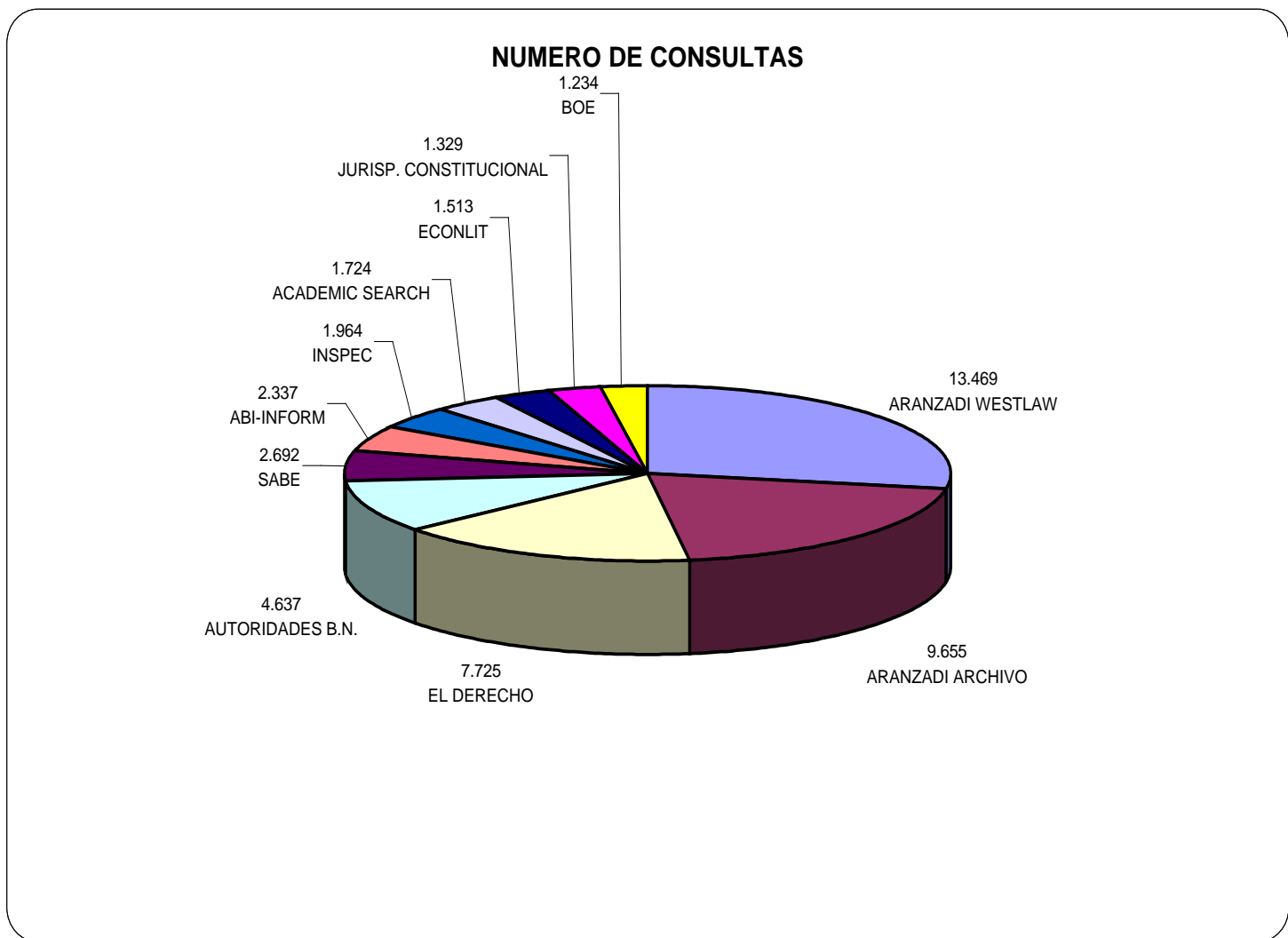
COMPRA (Concurso+Compra Directa)



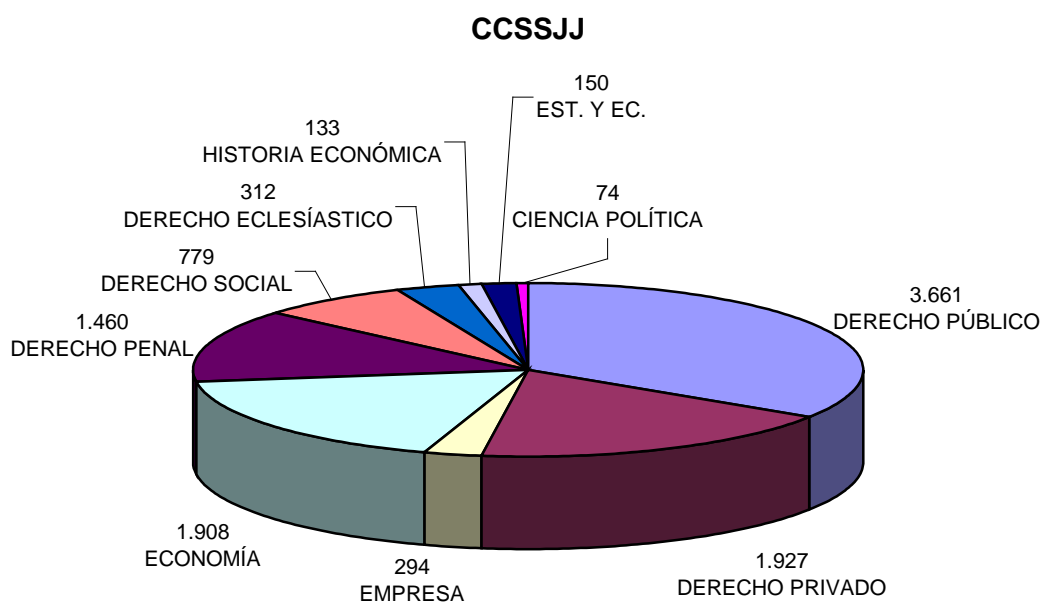
DONACIÓN



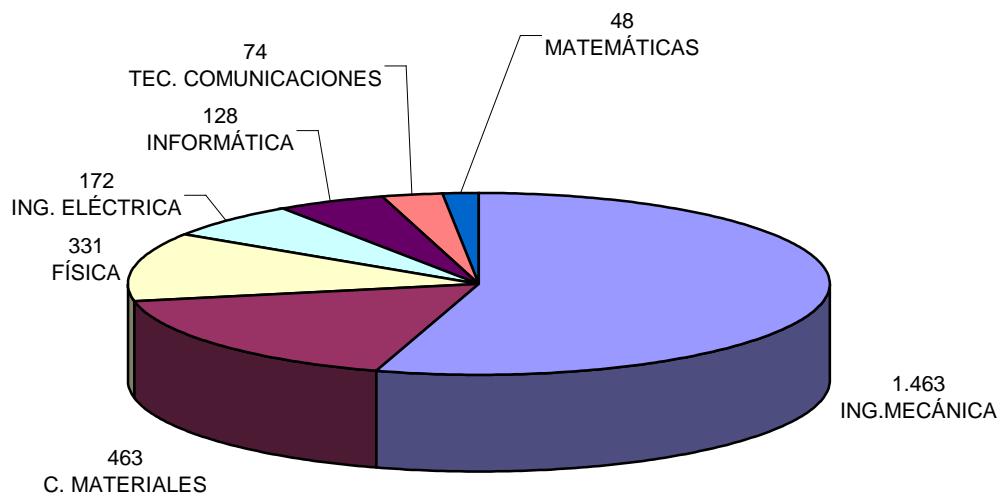
BASES DE DATOS



BASES DE DATOS **USO EN DEPARTAMENTOS**

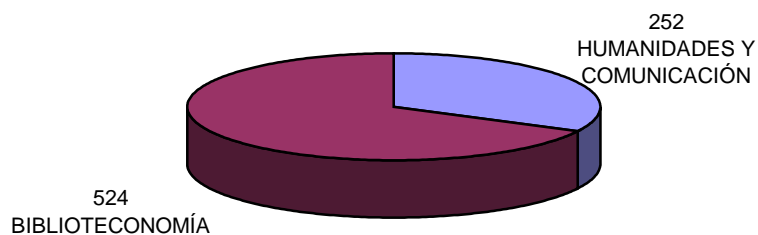


POLITÉCNICA

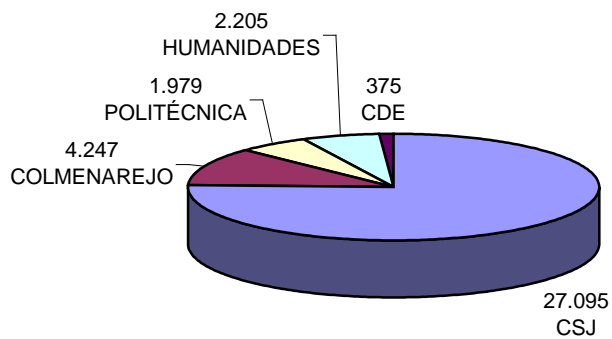


BASES DE DATOS USO EN DEPARTAMENTOS

HUM, BIB Y DOC., COMUNICACIÓN

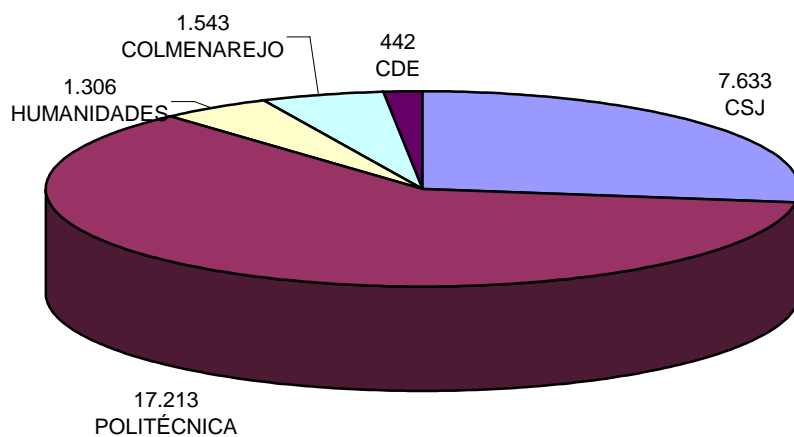


ALUMNOS

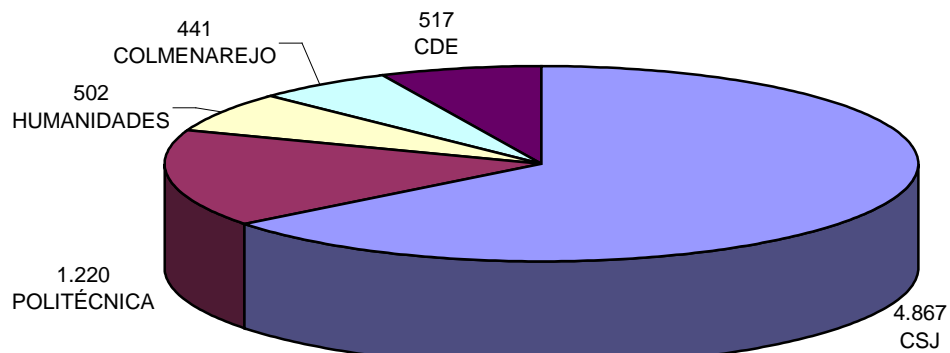


INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

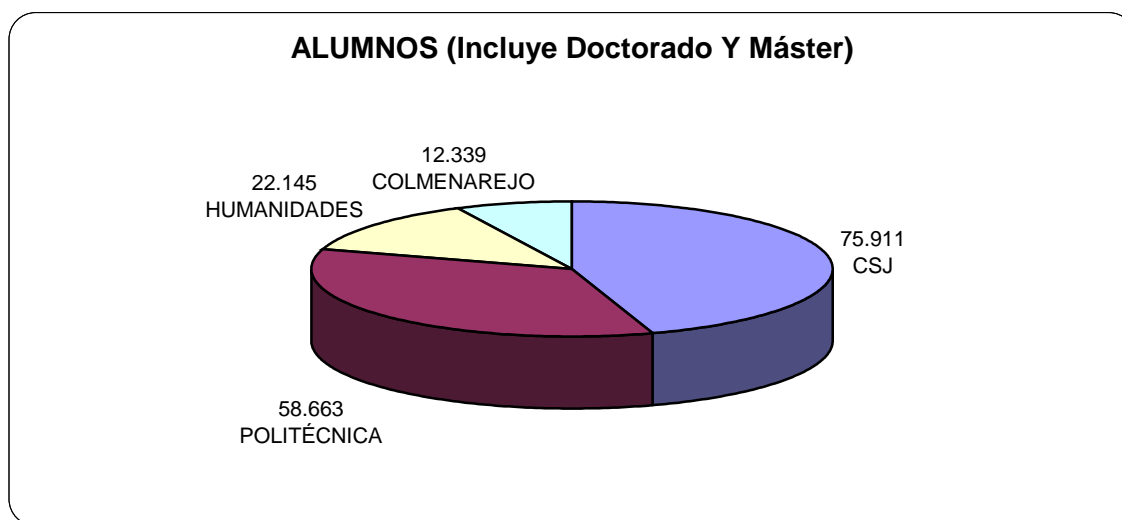
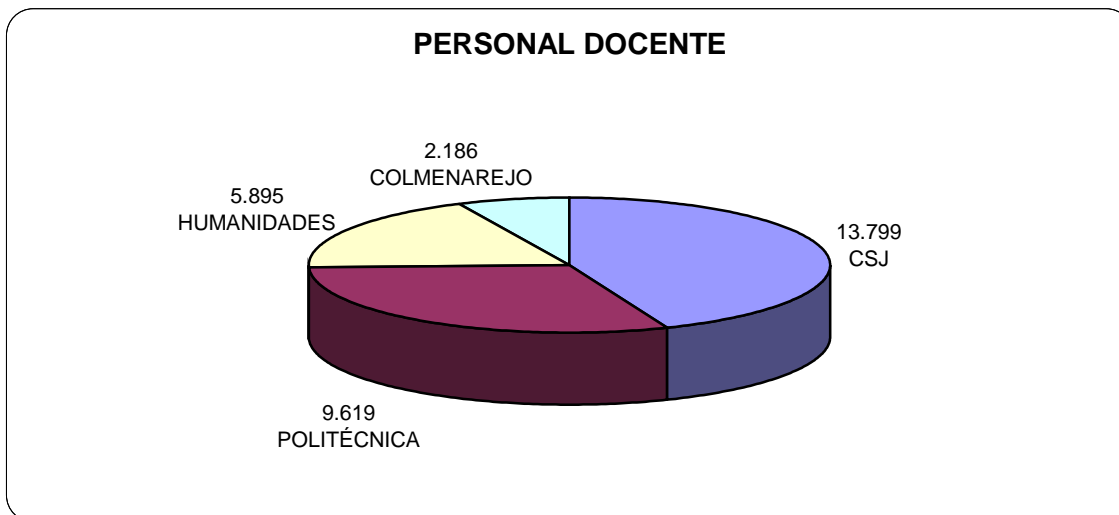
INFORMACIÓN GENERAL

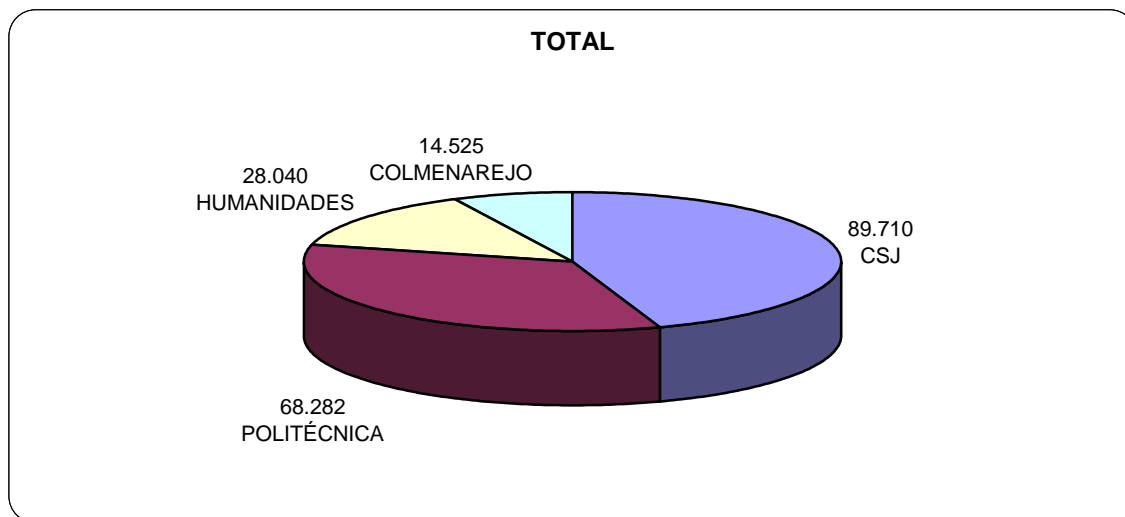


INFORMACIÓN ESPECIALIZADA



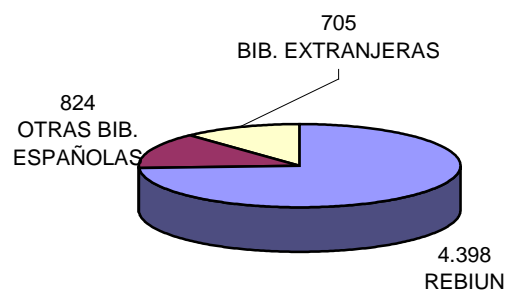
PRÉSTAMOS



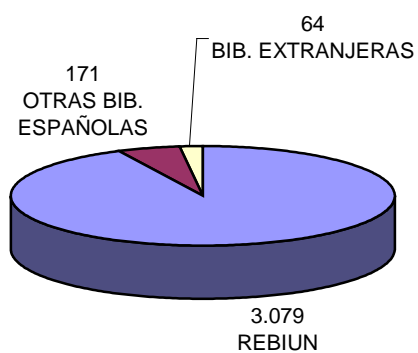


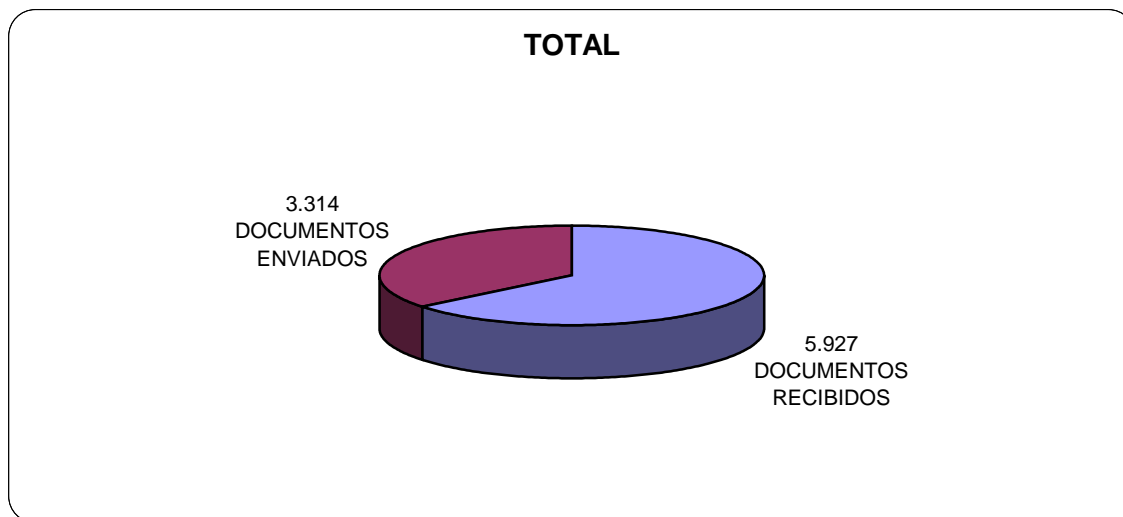
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

DOCUMENTOS RECIBIDOS



DOCUMENTOS ENVIADOS





PROCESO TÉCNICO

